SGSC
Sistema Gerenciador de Suporte à Cliente

http://www.dominioatendimento.com

A sua melhor escolha

Principais Benefícios e Vantagens:

- Esta ferramenta existe para garantir a sua comodidade, agilidade e satisfação.

- Através deste Site de Suporte você pode:
  1. Registrar a sua dúvida no dia e horário que precisar;
  2. Acompanhar e monitorar toda a implantação do sistema em seu Escritório/Empresa;
  3. Acompanhar e monitorar todo e qualquer atendimento externo realizado em seu Escritório/Empresa.

- Não há custos com ligações telefônicas e nem "linha ocupada";

- Você é notificado via e-mail sempre que uma Solicitação de Suporte for respondida pela Equipe Técnica;

- Todas as dúvidas (perguntas e respostas) ficam registradas com data/hora/responsável, para que você possa acompanhar cada assunto tratado com nosso suporte técnico, bem como para eventuais consultas posteriores sobre um mesmo assunto;

- As solicitações de suporte são atendidas por uma equipe técnica exclusivamente destinada aos atendimentos via WEB;

- Você pode sugerir alterações de melhoria para o sistema;

- Não há limites para utilização desta ferramenta, a qual está disponível gratuitamente a todos os clientes;

- Ficar por dentro de todas as últimas versões liberadas, bem como comunicados importantes ao usuário.

1. Acessando o SGSC

Para você acessar o Site do SGSC, proceda da seguinte maneira:

1. No seu navegador de Internet, acesse o endereço: http://www.dominioatendimento.com, para ter acesso à página do Sistema Gerenciador de Suporte, conforme a figura a seguir:

<u>O nome de usuário e senha são fornecidos exclusivamente pela Domínio Sistemas.</u>

2. Nessa página, no campo:

• **Usuário:** informe o seu nome de usuário;
• **Senha:** informe a sua senha de acesso ao SGSC.

3. Após preencher esses dois campos, pressione a tecla Enter ou clique no botão Login, para ter acesso à página do Sistema Gerenciador de Suporte a Cliente.

Após ter informado o nome do usuário e a senha, você terá acesso ao Sistema Gerenciador de Suporte a Cliente, abrindo automaticamente a página de ***"Notícias".***

2. Notícias

Nessa página, você terá acesso às últimas notícias cadastradas pela Domínio Sistemas. Algumas notícias importantes relacionadas ao suporte técnico, bem como aviso de liberação de novas versões serão incluídas e atualizadas na página de notícias.

3. Solicitações de Suporte

No canto superior esquerdo você encontra um menu SGSC com alguns links:

Clicando na opção **Solicitações de Suporte** abrirá uma tela com todas as solicitações de Suporte que estão "pendentes", correspondentes ao seu escritório/empresa. Além das Solicitações pendentes, o usuário poderá filtrar e localizar toda e qualquer solicitação, incluindo as concluídas.
Nesta tela você consultará as solicitações de suporte tratadas com a equipe técnica, bem como poderá incluir uma nova solicitação.

3.1. Consultando SSCs Cadastradas

Você poderá acompanhar o andamento de suas SSCs, efetuando consultas constantes.
Para consultar as Solicitações de Suporte, proceda da seguinte maneira:

1. No menu localizado no canto superior esquerdo, clique na guia SUPORTE e em seguida na opção "Solicitações de Suporte" para abrir a página com todas as suas Solicitações de Suporte que estão pendentes, conforme a figura a seguir:

2. Na parte superior dessa página, você encontrará alguns campos, conforme a figura abaixo, que são utilizados para filtrar as Solicitações de Suporte exibidas:

3. No campo **Sistema**, selecione o sistema de que você deseja consultar as Solicitações de Suporte.
4. No campo **Módulo**, selecione o módulo do sistema de que você deseja consultar as Solicitações de Suporte.
5. No campo **Versão**, selecione a versão do sistema de que você deseja consultar as Solicitações de Suporte.
6. No campo **Situação**, selecione a situação específica das Solicitações de Suporte à consultar.

Com exceção da situação Concluído, todas as demais situações são listadas como "pendentes"

7. No campo **Entrada de**, informe a data inicial das Solicitações de Suporte a consultar.
8. No campo **Entrada até**, informe a data final das Solicitações de Suporte a consultar.
9. No campo **Palavra chave**, informe uma ou mais palavras-chaves que contenham em qualquer campo das Solicitações de Suporte a consultar, ou ainda informe as palavras entre " " (aspas), para consultar as palavras que estejam na ordem informada.
10. Clique no botão **Atualizar**, para exibir as Solicitações de Suporte.
11. Clicando na SSC desejada, você terá acesso a todos os trâmites dela, demonstrando todos os procedimentos efetuados na análise desta solicitação, como na imagem abaixo:

SSC-210823

www.dominioatendimento.com:81/sgsc/faces/ssc.html?ssc=1933225

Atendimento | Suporte | Download | Treinamento — Domínio Suporte — dominio

Notícias | Solicitações de Suporte | Atendimentos e Implantações | Gerenciar | Sair — MARIA DOS SANTOS

SOLICITAÇÃO DE SUPORTE DE CLIENTE

Número:	210823	Entrada:	10/07/12 13:54	Situação:	Concluído
Unidade:	Unidade de Negócios de Florianópolis - Filial				
Sistema:	Domínio Contábil	Módulo:	Escrita	Versão:	7.5B-01.06
SO Estação:	Windows XP	SO Servidor:	Linux		
Meio de Acesso:	Web	Meio de Retorno:	Web	Classificação:	FUNCIONAL
Cliente:	ORGANIZACAO CONTABIL			Usuário:	Carla
Assunto:	ERRO DIME				
Descrição:	Não estou conseguindo transmitir as Dimes dos postos. Todos está dando os mesmos erros (abaixo) 0 Registro 30 - Item 75 deve ser igual ao total informado na origem 14 quadro 46 null Em anexo o arquivo txt de uma empresa				
Anexo:	dime.txt				

TRÂMITES

Número:	01	Usuário:	Geni Paulo	Entrada:	10/07/12 14:01
Número:	02	Usuário:	Geni Paulo	Entrada:	10/07/12 14:01
Descrição:	Este erro normalmente ocorre quando a empresa possui créditos de DCIP, verifique no menu Movimentos sub menu, Outros opção, DCIP se a empresa possui algum tipo de crédito, caso sim deve ser informado o numero do processo, gravar, reapurar o período e gerar novamente o arquivo da DIME. Caso o problema persista precisamos que nos envie o arquivo da DIME e a DIME em relatório que deve ser gerada no menu Relatórios sub menu, Informativos sub menu, Estaduais opção, DIME selecionando a opção "Relatório"				
Número:	03	Usuário:	Solange	Entrada:	06/08/12 15:44

3.2. Cadastrando uma SSC

Para você cadastrar uma Solicitação de Suporte de Cliente, proceda da seguinte maneira:

1. No menu localizado no canto superior esquerdo, clique na guia SUPORTE e em seguida na opção "Solicitações de Suporte" para abrir a página de Relatório de SSCs;
2. Nessa página, clique no botão Incluir Solicitação de Suporte, para abrir a página de inclusão de SSC,

conforme a figura a seguir:

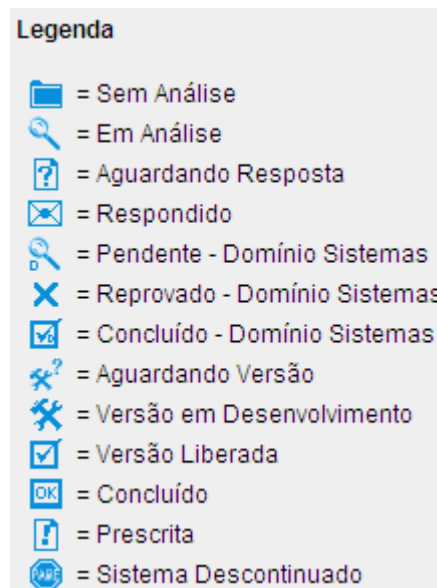
3. No campo Sistema, selecione o sistema correspondente à SSC;
4. No campo Módulo, selecione o módulo do sistema correspondente à SSC;
5. No campo Versão, selecione a versão do sistema Domínio que você tem instalada (consulte o menu Ajuda opção Sobre em qualquer módulo);
6. No campo SO Estação, selecione o Sistema Operacional instalado na estação que originou o questionamento para essa SSC;
7. No campo SO Servidor, selecione o Sistema Operacional instalado no servidor de banco de dados;
8. No campo Assunto, informe um resumo da dúvida que está gerando a SSC.

Sugerimos utilizar sempre um termo Sintético e um complemento analítico, como por exemplo: "DIME – erro quadro 48", ou "SEFIP – empregado com múltiplos vínculos", ou ainda "FCONT-Lançamentos de saldos iniciais";

9. No campo Descrição, descreva de forma clara e detalhada a dúvida que originou a SSC, informando todas as variáveis necessárias para o seu esclarecimento. Procure caracterizar bem a dúvida, incluindo o que, onde, como e quando.
10. No campo Anexo, caso haja, informe o caminho e o nome do arquivo a ser anexado à SSC. Para isso, clique em Selecionar Arquivo e direcione para o arquivo que deseja enviar em anexo a sua solicitação.
11. Clique no botão Gravar e Continuar, para salvar a Solicitação de Suporte e incluir uma nova ou clique no botão Gravar e Sair, para salvar a Solicitação de Suporte e sair da página de inclusão.

Lembramos que ao anexar um arquivo a SSC, procure sempre salvá-lo em formato PDF. No caso de imagens ou prints de telas, utilizar sempre o formato PNG, JPEG ou JPG pois são arquivos com tamanho menor e com ótima qualidade, evitando com isso arquivos no formato BMP ou outro qualquer.

3.3. Respondendo uma SSC Cadastrada

Após ser cadastrar uma SSC, ela será analisada e respondida por um técnico da Unidade de Negócios da Domínio Sistemas. Sendo respondida a SSC, o usuário receberá em seu e-mail uma notificação informando que um novo trâmite foi incluído na SSC e já pode ser consultada pelo usuário.
Uma SSC pode se encontrar em algumas situações, conforme a figura a seguir:

Para responder ou concluir uma SSC, proceda da seguinte maneira:

1. Na página das Solicitações de Suporte, clique na SSC a ser respondida ou concluída para abrir a página com os detalhes;
2. No quadro Gerar Trâmite, no campo:
• Descrição: você poderá descrever a pergunta ou resposta para esse trâmite;
• Situação: Selecione a opção:

    • Respondido, caso você esteja respondendo a uma pergunta feita pelo técnico de suporte ou mesmo incluindo novas informações da SSC;

    • Concluído, para concluir a SSC

3. Clique no botão Gravar, para salvar o trâmite da SSC.

Ao concluir uma SSC será exibida uma janela com uma Pesquisa de Satisfação. Essa pesquisa deverá ser obrigatoriamente respondida para que a SSC seja realmente concluída. Lembrando que as respostas não serão visualizadas pela equipe de suporte e serão apenas computadas na pesquisa geral de satisfação, a qual nos favorece na análise de possíveis alterações e adequações internas, garantindo com isso a qualidade e agilidade nos serviços prestados pelo Suporte Técnico.

Segue as especificações de cada situação em que uma SSC pode constar:

= Sem Análise - Essa situação indica que a SSC foi recentemente cadastrada e ainda não foi analisada pelo técnico de suporte;
= Em Análise - Essa situação indica que o técnico de suporte está analisando a possível causa que gerou essa SSC para posteriormente respondê-la;
= Aguardando Resposta - Essa situação indica que o técnico de suporte respondeu a SSC, solicitando alguma informação ao usuário e que está aguardando a resposta;
= Respondido - Essa situação indica que o usuário respondeu a uma pergunta gerada;
= Pendente - Domínio Sistemas - Essa situação indica que o técnico de suporte cadastrou uma Solicitação de Alteração ou Notificação de Erro e a mesma se encontra pendente na Gerência de Produtos da Domínio Sistemas;
= Reprovado - Domínio Sistemas - Essa situação indica que o técnico de suporte cadastrou uma Solicitação de Alteração ou Notificação de Erro e a mesma foi reprovada pela Gerência de Produtos da Domínio Sistemas, sendo que a SSC continua pendente;
= Concluído - Domínio Sistemas - Essa situação indica que o técnico de suporte cadastrou uma Solicitação de Alteração ou Notificação de Erro e a mesma foi concluída;

= Aguardando Versão - Essa situação indica que o técnico de suporte cadastrou uma Solicitação de Alteração ou Notificação de Erro e a mesma será desenvolvida em uma versão futura;

= Versão em Desenvolvimento - Essa situação indica que o técnico de suporte cadastrou uma Solicitação de Alteração ou Notificação de Erro e a mesma será liberada na próxima versão do sistema;

= Versão Liberada - Essa situação indica que o técnico de suporte cadastrou uma Solicitação de Alteração ou Notificação de Erro e a mesma foi desenvolvida e liberada em uma versão do sistema;

= Concluído - Essa situação indica que SSC foi concluída. Essa situação deve sempre ser gerada pelo usuário e não pelo técnico de suporte;

= Sistema Descontinuado - Essa situação indica que a SSC cadastrada é de um sistema que foi descontinuado, ou seja, que já não é mais desenvolvido pela Domínio.

= Prescrita - Essa situação indica que, a SSC está a mais de 30 dias aguardando resposta do cliente. Ou seja, se 30 dias após o retorno do técnico não houver tramitação na SSC, a mesma é prescrita automaticamente.

Todo e qualquer atendimento prestado pela equipe técnica será devidamente registrado no SGSC e ficará disponível para consulta pelo usuário. Portanto, caso entre em contato com nosso suporte técnico pelo telefone, o técnico irá registrar uma SSC para cada assunto e incluirá a orientação/resposta ao assunto. O usuário poderá consultar futuramente caso necessário, bem como concluí-la e participar de nossa pesquisa de satisfação quanto ao atendimento prestado.

4. Atendimentos e Implantações

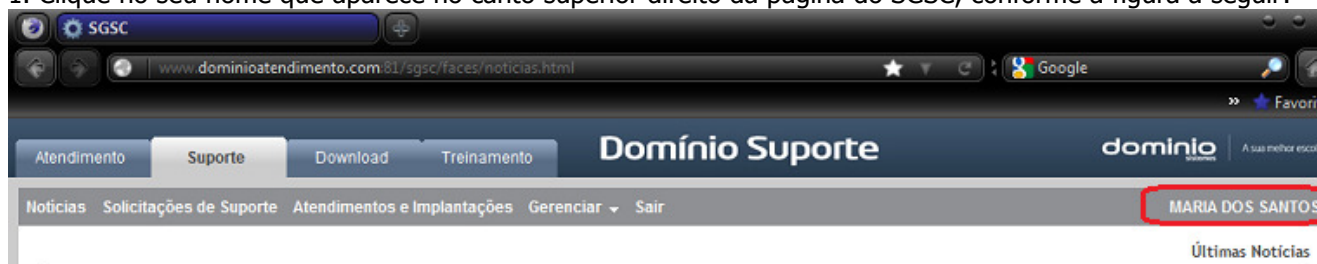
Na opção Atendimentos e Implantações, você poderá consultar o histórico da implantação realizada pela Domínio.

Nesta opção, todo e qualquer atendimento externo relativo a visita técnica, treinamentos e re-treinamentos de módulos e outros atendimentos serão incluídos e ficarão disponíveis para consulta por parte do usuário.

O usuário poderá concluir o atendimento realizado, manifestando sua satisfação quanto ao atendimento prestado pelo técnico em questão. Nesta votação será solicitada a sua opinião sobre Pontualidade, Conhecimento, Didática, Tempo e Geral.

5. Alterando Meus Dados Cadastrais;

Caso seja necessário você poderá alterar seus dados cadastrais de usuário do SGSC, para isso, proceda da seguinte maneira:

1. Clique no seu nome que aparece no canto superior direito da página do SGSC, conforme a figura a seguir:

2. Ao clicar sobre o seu nome, será aberta a página **Cadastro de Usuário**, conforme a figura a seguir:
Mantenha sempre os seus dados atualizados, principalmente o e-mail.
Assinale a opção para ser notificado por e-mail, pois para cada retorno da equipe técnica um e-mail de notificação será encaminhado ao e-mail que estiver definido neste cadastro.

SGSC - Cadastro de Usuário

www.dominioatendimento.com:81/sgsc/faces/alt-usuario.html

Atendimento | Suporte | Download | Treinamento — Domínio Suporte

Notícias | Solicitações de Suporte | Atendimentos e Implantações | Gerenciar | Sair — MARIA DOS SANTOS

Cadastro de Usuário	
Data cadastro:	16/08/05
Último login:	24/10/12 14:06
Cliente:	ORGANIZACAO CONTABIL
*Nome:	Maria dos Santos
*CPF:	
*Endereço:	
Bairro:	
CEP:	
*Cidade:	
Data nascimento:	
Celular:	
*e-Mail:	teste@escritoriomodelo.com.br
Usuário:	lucia.santos
*Senha atual:	Preencha sua senha atual para confirmar a atualização dos dados.
Nova Senha:	Preencha somente se quiser trocar de senha.
Novamente:	

Opções Sistema Gerenciador de Suporte

☑ Receber notificação por e-mail a cada trâmite das suas solicitações

<u>6. Cadastrando novos usuários e alterando usuários já cadastrados</u>

<u>Apenas o usuário com status “Supervisor de Cliente” poderá incluir novos usuários do SGSC bem como alterar os demais cadastros.</u>

Para otimizar o uso desta ferramenta, sugerimos que providencie o cadastro de todos os colaboradores do Escritório/Empresa, fornecendo aos mesmos o login e senha, para que individualmente possam acompanhar as Solicitações de Suporte sem intervenção de uma terceira pessoa.

Para cadastrar um novo Usuário, proceda da seguinte maneira:

Na página principal clique em SUPORTE, depois na opção **GERENCIAR** e em seguida na opção **“MEUS DADOS”.** Esta tela demonstrará os dados do contrato, sendo que na parte inferior há um botão **“USUÁRIOS”.** Nesta tela são listados todos os usuários cadastrados para seu escritório/empresa. Para incluir um usuário, clique na opção **INCLUIR USUÁRIO,** informe os dados necessários e grave o cadastro.

Para alterar um determinado usuário cadastrado, basta clicar sobre o **NOME DO USUÁRIO** nesta tela e alterar os campos desejados conforme a necessidade.

<u>O limite de usuários para cada cliente é correspondente ao limite de acessos ao sistema.</u>
<u>Se seu contrato com a Domínio Sistemas possui, por exemplo 5 acessos, terá direito a inclusão de 5 usuários no site SGSC.</u>

<u>CONSIDERAÇÕES IMPORTANTES:</u>

- Para SSCs que tenham sido encaminhadas a Gerência de Produtos e |Desenvolvimento para uma possível alteração/implementação ou correção no sistema, quando for liberada a versão contemplando este item, você receberá um e-mail informando sobre essa liberação.
- Havendo necessidade de enviar vários arquivos em uma mesma SSC, sempre que possível compactar (zipar) os arquivos utilizando, obrigatoriamente, a extensão .ZIP.
- Questionamentos conceituais sobre a legislação e dúvidas referentes a aplicativos do governo ou quaisquer outros aplicativos que não sejam da Domínio, não são considerados suporte.
- Ao definir a descrição da SSC, procure não utilizar abreviações, termos que não são de uso comum, e evite gírias.
- Para cada novo assunto você deverá criar uma nova SSC, jamais utilize uma SSC de um assunto para começar outro.
- Lembramos que o Sistema Gerenciador de Suporte a Cliente não é um Chat (sala de bate-papo), e sim um sistema que irá auxiliá-lo no uso dos sistemas desenvolvidos pela Domínio.
- Também não serão toleradas agressões pessoais ou à profissão. Lembre-se que outros usuários de seu escritório/empresa também terão acesso a estas solicitações.

Para ter acesso a Apostila completa de utilização do Sistema Gerenciador de Suporte a Clientes, com alguns recursos extras, acesse:

http://download.dominiosistemas.com.br/manuais/SGSC%20Cliente.pdf

Perguntas Freqüentes

1. **O que é padrão e para que serve?**
   Padrão é um conjunto de orientações ou regras que servem para organizar de forma clara os atendimentos e respostas visando agilidade, de forma que os técnicos compreendam rapidamente a dúvida do usuário e possam atendê-lo com brevidade.

2. **O que é trâmite?**
   Chamamos de trâmite cada mudança de situação do atendimento.
   Exemplo: O cliente envia uma solicitação de suporte a Domínio.
- Quando o técnico de suporte iniciar a análise deste atendimento ele irá mudar a situação para "Em análise", sendo assim gerado um trâmite que significa que ele está analisando sua solicitação.
- Quando o técnico responder a solicitação de suporte ele irá mudar a situação para "Aguardando Resposta", sendo gerado outro trâmite que significa que a Domínio está aguardando uma resposta do cliente.
- Por sua vez, o cliente irá analisar a resposta e mudar a situação deste atendimento para "Concluída" caso a resposta do técnico tenha atendido a sua necessidade ou "Respondido" para retornar o atendimento com mais algum questionamento. Em ambas as situações será gerado um trâmite.

3. **O que significa SSC?**
   SSC significa Solicitação de Suporte de Cliente.

4. **Por que não posso escrever em maiúsculo?**
   Conforme regras de etiqueta na internet, escrever em letras maiúsculas seria o mesmo que gritar.

5. **Por que preciso explicar a situação nos campos 'assunto' e 'descrição'?**
   No campo assunto você identifica sobre o que trata a SSC, quanto mais específico melhor, pois assim facilitará em uma futura localização. Veja que, se você abriu um atendimento sobre um informativo anual, e no ano seguinte surge a mesma dúvida, poderá facilmente localizar e consultar sua SSC, sem depender de um novo cadastro.

   No campo descrição, quanto mais informações e de forma clara, mais facilmente nossos técnicos entenderão sua dúvida e rapidamente iniciarão a análise do atendimento.

6. **Por que em alguns atendimentos são solicitadas o envio de imagens?**
   Porque muitas vezes somente com a descrição da situação não é possível nossos técnicos identificarem o que está ocorrendo. Nas imagens podem conter informações determinantes para a solução.

7. **Se eu precisar enviar uma imagem posso usar qualquer formato?**
   Recomendamos que utilize somente os formatos .pdf e .jpg.

8. **Como faço para anexar um arquivo no atendimento em formato .jpg?**
   Exibir a imagem a ser salva na tela, pressione a tecla "PrintScreen" do seu teclado;
   Acesse o menu "Iniciar" do Windows, na opção "Programas", sub-opção "Acessórios", "Paint", pressione as teclas "CTRL + V";
   Acesse o menu "Arquivo", na opção "Salvar como", salve a imagem no formato ".JPG" em um local de fácil acesso;
   Acesse o atendimento, clique no botão "Selecionar arquivo" para buscar o arquivo com a imagem que você salvou e anexe neste atendimento.

9. **Se precisar enviar mais de uma imagem devo enviá-las uma a uma?**
   Não, o correto é que você faça a compactação das imagens e as envie em apenas um trâmite, assim facilitará para o técnico que está lhe atendendo à acessar suas imagens rapidamente sem dificultar na visualização do atendimento.

10. **Como faço para compactar várias imagens?**
    Para compactar várias imagens você poderá:
- Criar uma pasta no c:\ de sua máquina e salvar as imagens dentro da mesma;
- Compactá-las usando programas para compactar (zip, winrar, 7zip);
- O arquivo compactado deverá anexar no atendimento.

11. **<u>Por que não posso tratar de mais de uma dúvida na mesma SSC?</u>**

- As solicitações de suporte são analisadas por técnicos diferentes fazendo com que você receba seus retornos mais rapidamente, ao contrário, se todas as dúvidas estiverem em um mesmo atendimento, somente um técnico irá tratar de todos os assuntos o que resultará em demora no recebimento de suas respostas;
- Todo atendimento que você cadastra fica armazenado, se futuramente precisar alguma informação sobre determinado assunto facilmente poderá localizar todos os seus atendimentos que trataram do mesmo. Se analisarmos mais de uma dúvida num mesmo atendimento impedirá esta agilidade de busca;

12. **<u>Como vou saber quando foi respondida minha dúvida?</u>**

No momento do cadastro da sua senha de acesso, haverá um campo para inserir seu e-mail. Quando o técnico responder sua solicitação de suporte, o e-mail informado no cadastro receberá um e-mail, que conterá um link que o levará direto ao atendimento respondido.

13. **<u>Quem vai responder minha dúvida e em quanto tempo?</u>**

Sua Solicitação de Suporte (SSC) será respondida pelos Técnicos de Suporte da Domínio Sistemas que são treinados e preparados para lhe atender com qualidade e menor tempo.
A seqüência de atendimento obedece a ordem cronológica de cadastro dos atendimentos no site.
Não é possível informar com precisão em quanto tempo você receberá sua resposta uma vez que vai depender da complexidade da sua dúvida.
Todos os nossos técnicos trabalham com metas, sendo que uma delas diz respeito ao tempo de resposta, assim quanto mais rápido e assertivamente enviarmos sua resposta melhor para todos.

14. **<u>Como faço para pedir urgência em um atendimento que está pendente?</u>**

Poderá entrar em contato com a unidade de sua região por e-mail ou telefone.

15. **<u>O que é "Pendente – Domínio Sistemas"?</u>**

Essa situação indica que para atender sua solicitação será necessário alteração no sistema, dessa forma passará por uma análise de nossa equipe responsável juntamente com as solicitações de outros clientes onde será definida sua implementação ou não de acordo com fatores como viabilidade, legislação, impacto em outros recursos já existentes, numero de clientes que serão atendidos entre outros.

16. **<u>O que é Backup?</u>**

Backup é uma cópia de segurança do banco de dados, recomendamos que você realize diariamente esta rotina afim de garantir assim a segurança de suas informações.

17. **<u>Sempre é solicitado o envio do banco de dados quando cadastro uma SSC?</u>**

Não, somente solicitaremos em situações mais complexas onde não foi possível reproduzir a situação em nosso banco de dados.

18. **<u>Como enviar o Backup do Banco de Dados quando solicitado pelo técnico de suporte da Domínio?</u>**

- Acessar o menu "Iniciar" do Windows, na opção "Executar", colar o comando que será enviado pelo técnico de suporte;
- Na pasta que será aberta irá colar o backup compactado mais recente. Este backup provavelmente estará localizado no caminho padrão da Domínio, C:\Contabil\Backup\Compacta com a extensão .dom;
- Após a realização deste procedimento, irá retornar o atendimento (SSC) informando ao técnico:
    - Que concluiu a transferência;
    - Qual o usuário e senha "Gerente";
    - Qual empresa em que está ocorrendo a dúvida.

19. **<u>Posso cadastrar uma SSC para qualquer assunto relacionado a Domínio Sistemas?</u>**

Não, somente irá cadastrar SSC para tratar de dúvidas na utilização dos sistemas.

- Para demais assuntos como: administrativos, financeiros e comerciais deverá entrar em contato via e-mail ou telefone com a unidade de sua região.

20. **<u>Como identifico qual é a versão e atualização do sistema?</u>**

Acesse o módulo desejado, clique no menu "Ajuda", opção "Sobre".

21. **Como identifico o Sistema Operacional da Estação?**
Na estação, clique com o botão direito do mouse em "Meu Computador", em seguida clique em "Propriedades".

22. **Como identifico o Sistema Operacional do Servidor?**
No servidor, clique com o botão direito do mouse em "Meu Computador", em seguida clique em "Propriedades".

23. **Como faço para consultar uma SSC que está concluída?**
Na guia "Suporte", opção "Solicitação de Suporte", ficam arquivas as solicitações cadastradas, e é nesta tela que poderão ser consultadas.

Existem vários filtros que facilitam a busca pela solicitação desejada.

Para consultar uma solicitação com a situação concluída, no campo "Situação", selecione a opção "Concluída" e clique no botão "Atualizar", serão listadas todas a solicitações com a situação concluída, clique na SSC desejada para ter acesso a todos os trâmites dela.

24. **Como faço para acompanhar uma melhoria que solicitei?**
Busque a solicitação em questão através da tela de consulta de SSC. Clique na SSC desejada para ter acesso aos trâmites. Verifique no último trâmite da solicitação qual é a situação dela no momento. Poderá ser:

Pendente – Domínio Sistemas: essa situação indica que o técnico de suporte cadastrou uma Solicitação de Alteração ou Notificação de Erro e a mesma se encontra pendente na Gerência de Produtos da Domínio Sistemas

Reprovado – Domínio Sistemas: essa situação indica que o técnico de suporte cadastrou uma Solicitação de Alteração ou Notificação de Erro e a mesma foi reprovada pela Gerência de Produtos da Domínio sistemas, sendo que a SSC continua pendente.

Concluído – Domínio Sistemas: Essa situação indica que o técnico de suporte cadastrou uma Solicitação de Alteração ou Notificação de Erro e a mesma foi concluída;

Aguardando versão – Essa situação indica que o técnico de suporte cadastrou uma Solicitação de Alteração ou Notificação de Erro e a mesma será desenvolvida em uma versão futura;

Versão em Desenvolvimento – Essa situação indica que o técnico de suporte cadastrou uma Solicitação de Alteração ou Notificação de Erro e a mesma será liberada na próxima versão do sistema;

Versão Liberada – Essa situação indica que o técnico de suporte cadastrou uma Solicitação de Alteração ou Notificação de Erro e a mesma foi desenvolvida e liberada em uma versão do sistema;

25. **Como fico sabendo quando uma melhoria foi implementada ou um erro corrigido no sistema?**
Para as SSCs que tenham sido vinculadas a uma Solicitação de Alteração (SA) ou Notificação de Erro (NE), ao ser implementada no sistema e liberada a versão com o desenvolvimento dessa SA ou NE, você receberá um e-mail informando sobre essa liberação.

26. **Como fico sabendo quando saiu uma nova versão?**
Existem algumas formas de saber quando saiu uma nova versão, dentre elas:

- Quando for liberada uma nova versão ou atualização, você receberá um aviso no momento em que abrir o módulo implementado, sendo que, para atualizar deverá confirmar o pedido de atualização.
- Poderá consultar no Domínio Atendimento, na guia "Suporte", opção "Notícias".
- Para as SSCs que tenham sido vinculadas a uma SA ou NE, ao ser liberada a versão com o desenvolvimento dessa SA ou NE, você receberá um e-mail informando sobre essa liberação.

27. **Como fico sabendo o que foi implementado em uma nova versão?**

No Domínio Atendimento, na guia "Suporte", sub guia "Solicitação de Suporte", opção Notícias, clique na linha correspondente a versão desejada e verifique quais foram as implementações feitas nesta versão ou atualização.

28. **O que é a situação "Prescrita"?**
O atendimento foi respondido pela Domínio Sistemas porém o usuário não deu continuidade. Quando ainda persiste a dúvida o usuário deverá continuar tramitando e respondendo aos questionamentos enviados. Quando sua dúvida estiver esclarecida deverá concluir o atendimento. No caso da prescrição a SSC* ficou mais de 30 dias sem resposta ou conclusão por parte do usuário, não podendo mais ser editada. Recomendamos que o usuário sempre faça a conclusão, assim teremos certeza que a dúvida ficou esclarecida. Assim como terá também a oportunidade de opinar sobre o suporte recebido, respondendo a pesquisa de satisfação.

29. **O que é palavra-chave, quando utilizo?**
Em situações que você queira localizar um determinado atendimento que trate de uma situação que você lembra já ter questionado, insira a no campo 'palavra-chave' uma palavra relacionada ao tema. Exemplo: se sua dúvida for sobre um erro ocorrido na Rais do ano anterior. Digite Rais ou algo relacionado ao erro e clique no botão 'atualizar'. Neste momento também é possível observar a importância do assunto descrito de forma clara.

30. **Quando vou colocar um usuário como inativo?**
Em situações onde um determinado usuário não deverá mais acessar esta ferramenta, esta é uma definição do cliente que será configurada pelo acesso do usuário-supervisor.

31. **Porque é importante concluir um atendimento?**
Ao concluir o atendimento você demonstra que sua dúvida ficou esclarecida e poderá opinar sobre o suporte prestado. Sua opinião é fundamental para que a qualidade de nosso suporte seja cada vez melhor. Você irá nos dizer como estamos lhe atendendo.
Lembre-se que aqui você está opinando somente sobre a qualidade do atendimento recebido.